



Volume 21 No 2, Juli 2019

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Yang Diberikan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu)

Ingra Sovita^{1*}, Aulia Ramadhani Hayati²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharma Andalas
ingra75@yahoo.com*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality and Tax Sanctions given by the Fiscal Authority on the Compliance of Individual Taxpayers (Case Study of the Pratama Tax Service Office in Padang Satu. This study uses an independent variable (X) including Service Quality of Fiscal (X1), Sanctions Taxation (X2) and the dependent variable (Y), namely Personal Taxpayer Compliance. The population in this study were all individual taxpayers at the Pratama Padang Satu Tax Service Office (176.240).

The results obtained from this study indicate variable Service Quality with Determination R2 value of Adjusted R2 of 0.786 or 78.6% which affects the compliance of Taxpayers while the remaining 21.4% is influenced by other variables not examined in this study. In fact, the Fiscal Service Quality variable has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance with a significant value (0.039), while the Tax Sanction variable has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance with a significant value (0.023). Service Quality Variables and Tax Sanctions that are given Simultaneous Fiskus have a positive influence on the Compliance of Individual Taxpayers, showing a calculated f value of 48,845 with a significance level of 0.000 < 0.05

Keywords: *fiscal service quality, tax sanctions, individual taxpayer compliance*

PENDAHULUAN

Pajak sebagaimana yang diketahui merupakan aspek penting dalam kelangsungan hidup negara Indonesia. Pajak sebagai sumber penerimaan negara dan daerah yang sangat penting dalam menopang pembiayaan pembangunan. Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini ditujukan agar pembangunan tersebut dapat berjalan sesuai keinginan masyarakat dan bangsa Indonesia.

Pembangunan di Indonesia masih jauh dari kata cukup, bahkan fasilitas-fasilitas umum masih perlu diperbaiki.

Kondisi seperti ini dipengaruhi oleh ketidakpatuhan Wajib Pajak itu sendiri dalam membayar pajak, padahal pajak yang dibayarkan nantinya akan dirasakan oleh masyarakat itu sendiri yang berupa fasilitas umum. Namun kebanyakan masyarakat tidak tahu akan hal itu. Masyarakat perlu memahami peranan pengetahuan pajak dengan benar karena hal ini sangat penting dalam memajukan pajak di Indonesia.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap seseorang Wajib Pajak yang melaksanakan semua

kewajiban perpajakannya. Hal yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran Wajib Pajak dalam membayar tepat waktu. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri Wajib Pajak sendiri, tanpa memperhatikan adanya sanksi perpajakan sedangkan kepatuhan perpajakan timbul karena mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, sulit membedakan apakah Wajib Pajak itu memenuhi kewajiban perpajakannya didasari oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hutagaol, dkk (2007) dan Yadnyana (2011) menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan pajak salah satunya adalah sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak yang harus ditaati. Hasil penelitian Arum (2012), Jotopurnomo (2013), Fuadi (2013), Ngadiman dan Huslin (2015), dan Septarini (2015) menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan fiskus juga dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Peningkatan pelayanan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan Wajib Pajak yang menjadi upaya dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Karena dengan pelayanan terbaik dapat mendorong masyarakat untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.

Adapun kondisi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu Tahun 2012-2017 yang dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi

Tahun	Jumlah WP Orang Pribadi Terdaftar	WP Orang Pribadi Laport SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2014	150.499	47.546	31,59%

Tahun	Jumlah WP Orang Pribadi Terdaftar	WP Orang Pribadi Laport SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2015	159.182	62.076	38,99%
2016	167.751	62.978	37,54%
2017	176.240	58.161	33,00%

Sumber: Data diolah kembali, KPP Pratama

Padang Satu

Berdasarkan table 1 sangat jelas bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar setiap tahunnya mengalami peningkatan mulai dari tahun 2014 sampai tahun 2017. Dan dapat kita lihat pula rasio kepatuhan mengalami kenaikan dari tahun 2014 sampai 2015. Berbeda ditahun 2016 dan 2017, walaupun jumlah Wajib Pajak orang pribadi terdaftar meningkat sebanyak 167.751 Wajib Pajak orang pribadi di tahun 2016 dan 176.240 Wajib Pajak orang pribadi ditahun 2017, rasio kepatuhan Wajib Pajak malah menurun menjadi 37,54% ditahun 2016 dan ditahun 2017 menjadi 33,00% dengan total 62.978 dan 58.161 Wajib Pajak orang pribadi laport SPT. Hal ini diindikasikan penurunan tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditahun 2016 dan 2017 disebabkan adanya kebijakan *Tax Amnesty* atau pengampunan pajak yang dikeluarkan oleh DJP.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat 3 hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, bagaimana pengaruh sanksi perpajakan yang diberikan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang diberikan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Pengertian atau definisi pajak dalam Pasal Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau

badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Feldman dalam Resmi (2016) Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.v c 03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II Pasal 2, wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti sifat patuh, ketaatan. Menurut Fajriyan dalam penelitian Rahayu (2017) mendefinisikan kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan

aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Menurut Tiraada dalam penelitian Rahayu (2017) kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan.

Muliari dan Setiawan sebagaimana dikutip dalam penelitian Mir'atusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan dari pihak lain tersebut.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono dalam Kusuma (2016) adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Mareta dalam Kusuma, 2016). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata dalam Kusuma 2016)

Sanksi Perpajakan

Menurut Arum (2012) sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang

melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Menurut Mardiasmo (2016) Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Berdasarkan latar belakang dan kajian teori, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga kualitas pelayanan yang diberikan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Diduga sanksi perpajakan yang diberikan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Diduga kualitas pelayanan dan sanksi yang diberikan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan judul dan permasalahan yang akan diteliti dalam peneliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif (*causal comparative research*). Penelitian kausal komparatif merupakan salah satu jenis penelitian yang menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan melakukan pengamatan serta menelusuri kembali fakta yang secara masuk akal sebagai faktor penyebabnya penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat untuk menguji hipotesis.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer

Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

2. Data sekunder

Yaitu data yang telah dikumpulkan oleh para peneliti, data yang diterbitkan dalam jurnal statistik, dan informasi yang tersedia dari sumber publikasi atau non publikasi didalam atau luar organisasi, Sekaran (2006).

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian bagi penulis adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dalam hal evaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang diberikan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Satu, yang beralamat di Jalan Bagindo Aziz Chan No.26, Sawahan, Padang Timur, Kota Padang.

Jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (*independent variable*)
Variabel bebas biasanya dilambangkan dengan X. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan
2. Variabel terikat (*dependent variable*)
Variabel terikat biasanya dilambangkan dengan Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Metode Analisis Data

Menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas ini diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS 21. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

1. Apabila korelasinya $> 0,3$ maka dikatakan valid.
2. Apabila korelasinya $< 0,3$ maka dikatakan tidak valid.

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2009). Suatu kuisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Normal P-P Plot. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2009):

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui atau menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak. Multikolinearitas yaitu suatu keadaan yang variabel bebasnya (independen) berkorelasi dengan variabel bebas lainnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2009). Adanya multikolonieritas dapat dilihat

dari nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor (VIF)* dalam model regresi adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai $VIF > 10$ atau batas nilai *tolerance* $< 0,10$ terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai $VIF < 10$ atau batas nilai *tolerance* $> 0,10$ tidak terjadi multikolinearitas

Menurut Wijaya dalam (Sarjono dan Winda, 2011), uji ini menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Analisis regresi untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan variabel X terhadap variabel Y.

Rumus regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana Kepatuhan Wajib Pajak (Y); konstanta (a); Koefisien regresi dari masing-masing variabel (b_1 , b_2); Kualitas Pelayanan (X_1); Sanksi Perpajakan (X_2), kesalahan pengganggu (*standar error*) / residu (e)

Uji statistik *t* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Ghozali, 2009). Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan) terhadap variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi) secara terpisah ataupun bersama-sama.

Uji statistik *F* pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009).

Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam

menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanannya yang Diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial

Uji t variabel Kualitas Pelayanan (X3), Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.142 > 1.688$) atau nilai signifikan $0,039 < 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan), H_a diterima. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, fiskus (pegawai pajak) telah memberikan pelayanan pajak dengan baik, reformasi perpajakan yang digulirkan oleh pemerintah berpengaruh positif terhadap pelayanan fiskus kepada Wajib Pajak, penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman Wajib Pajak mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, fiskus dapat memberikan solusi apabila saya mengalami kesulitan dalam memahami peraturan perpajakan, dalam pemeriksaan pajak, fiskus senantiasa memperhatikan hak dan kewajiban Wajib Pajak, fiskus senantiasa memperhatikan keberatan Wajib Pajak atas koreksi pajak yang dikenakan, cara membayar, melaporkan dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak sangat mudah dan efisien.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Kartika Chandra Kusuma (2016) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan

serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak tahun 2014 (studi kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Wonosobo). Dengan hasil penelitian secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata dalam Kusuma 2016). Jadi kesimpulannya dengan diberikannya pelayanan yang baik akan meningkat kepuasan seseorang dan itu berdampak kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak yang Diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial

Uji t variabel sanksi pajak (X2), Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.375 > 1.688$) atau nilai signifikansi $0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan), H_a diterima. Dapat disimpulkan sanksi pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, sanksi pidana yang dikenakan bagi Wajib Pajak yang melanggar aturan akan mendapatkan hukuman yang cukup berat, Wajib Pajak akan diberi sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan, Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar/kurang membayar pajak terutang saat jatuh tempo, sanksi administrasi yang dikenakan bagi Wajib Pajak yang melanggar aturan pajak sangat ringan, pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak, Wajib Pajak akan diberi sanksi jika terlambat

atau tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, sanksi pajak yang cukup berat membuat Wajib Pajak jera dalam melalaikan kewajiban perpajakannya dan lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang diteliti Suhendri (2015) dengan judul penelitian pengaruh pengetahuan, tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dikota Padang (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang) dengan hasil penelitian dimana secara parsial variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut Mardiasmo (2016) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan ditetapkan peraturan sanksi pajak ke Wajib Pajak yang melanggar peraturan pajak akan memberi efek jera terhadap orang Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Yang Diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari uji f terlihat bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan fiskus (X1) dan sanksi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai f hitung sebesar 48.845 dengan taraf signifikansi $0.000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan yang diberikan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Kartika Chandra Kusuma (2016) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan pajak,

pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak tahun 2014 (studi kasus pada Wajib Pajak yang terdaftar di kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan Wonosobo). Dengan hasil penelitian secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan koefisien determinasi, dapat diketahui nilai koefisien korelasi linier adalah 0.896, artinya menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independent, yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi linear berganda (*Adjusted R Square*) adalah 0.786 atau 78.6% sedangkan sisanya 21.4% merupakan hubungan dengan variabel lainnya.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Variabel kualitas pelayanan yang diberikan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, artinya pelayanan fiskus yang terbaik dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat dilihat dari Uji t variabel Kualitas Pelayanan (X3), Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.142 > 1.688$) atau nilai signifikan $0,039 < 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan), H_a diterima.
2. Variabel sanksi perpajakan yang diberikan fiskus secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, artinya dengan adanya sanksi pajak yang tegas maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak

- Orang Pribadi akan meningkat pula. Hali ini dapat dilihat dari uji t variabel sanksi pajak (X2), Nilai t hitung > t tabel ($2.375 > 1.688$) atau nilai signifikansi $.0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan), H_a diterima.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi artinya semua variabel indepen mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel independen. Hal ini dapat dilihat dari uji f yang mana nilai signifikansi $0.000 < 0,05$.
 4. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) linear berganda (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0.786 berarti 78.6% tingkat kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan sisanya 21.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Arum, Harjanti Puspa.2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Asbar, Akromi Khairina.2014. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Senapelan Pekan Baru*. Jurnal.Universitas Riau.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting.2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Jurnal Akuntansi. Universitas Krisen Petra.
- Hutagaol, John, Wing Wahyu Winarto & Arya Pradipta. 2007. *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. Dalam Akuntabilitas. Vol 6(2): hal. 186-193.
- Ghozali, Imam.2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamidah, Reni.2014.*Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas di Kota Padang*.Skripsi: Universitas Andalas.
- Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi &Manajemen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Jotopurnomo, Cindy dan Yenni Mangoting.2013. *Pengaruh Kesadaran WAjib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya*. Universitas Kristen Petra. Tax & Accounting Review, Vol. 1, No. 1, 2013.

- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia
Nomor:206.2/PMK.01/2014
tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal
Direktorat Jendral Pajak.
- Kusuma, Kartika Candra.2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*.Edisi Revisi 2016. Yogyakarta: Andi Offset.
- Martono, Nanang.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*.Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Mir'atusholihah, Srikandi Kumadji, dan Bambang Ismono.2014. *"Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)"*. Jurnal. Hlm. 1-10. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Muarifah, Tanzilah.2012. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdapat Pada Kpp Pratama Semarang Selatan)*. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro.
- Ngadiman dan Daniel Huslin.2015. *Pengaruh Sunset Policy, Tax Amnesty, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan)*. Universitas Tarumanagara. Jurnal Akuntansi/Volume XIX, No.02, Mei 2015: 225-241.
- Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.v c 03/2012. Tentang Cara Penetapan Wajib Pajak.
- Rahayu, Nurulita.2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan SanksiPajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Vol. 1 No.1; April 2017.
- Resmi, Siti. 2016. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Buku 1 edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs Lisrel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septriani, Diana Fitri.2015. *Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Dan Kesadaran Wqjib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Merauke*. Jurnal Ilmu Ekonomi& Sosial, Volume VI No.1, April 2015.
- Siregar, Syofian.2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Edisi Ketiga*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Suandy.Erly.2011. *Hukum Pajak*.Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy.Erly.2012. *Perencanaan Pajak*.Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Suhendri.2015. *Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan*

- Bebas di Kota Padang.Skripsi. Universitas Negri Padang.
- Susmita, Putu Rara Dan Ni Luh Supatmi. 2016. “*Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak.*” E-journal akuntansi Universitas Udayana.14.2.1239-1269.
- Tiraada, Tryana A.M.2013.*Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan.*Jurnal/ISSN 2303-1174.
- Ulfa, Istika Herliani. 2015. *Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Pajak, dan Pengetahuan Pajak dan sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas Di KPP Pratama Semarang Timur.*J urnal Akuntansi.Universitas Dian Nuswantoro.
- Utomo, Banyu Ageng Wahyu.2011. *Pengaruh sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan pengetahuan Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan.* Skripsi. Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.
- Veronica, Aldeya.2015. *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Snksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekan Baru.* Jom. FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015
- Yadyana, I Ketut.2010. *Pengaruh Moral Dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar.* Dalam Buletin Studi Ekonomi. Vol 15(1): Hal. 75-83.